



2. Solicitud de Contratación con fundamento en lo dispuesto por el artículo 41 fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, para la Contratación de Soporte Técnico y Actualización de Licenciamiento del Sistema de Auditoría para la Gestión y Control de Créditos y Garantías NCLOSE ONE en SHF.

SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL, S.N.C.
RECIBIDO
 10 JUL. 2018
 19:07A
 SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS MATERIALES
 Y SERVICIOS GENERALES

SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL, S.N.C.
RECIBIDO
 10 JUL 2018
 DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN,
 OPERACIÓN Y TECNOLOGÍAS

REQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS
 SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL, S.N.C.
 INSTITUCION DE BANCA DE DESARROLLO

COMITE DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS

REUNION No.
 ORDINARIA EXTRAORDINARIA
 FECHA

ASUNTO O PROCEDIMIENTO DE CONTRATACION QUE SE SOMETE A DICTAMEN DEL COMITE

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ASIGNACION DIRECTA
 INTERNACIONAL INVITACION A CUANDO MENOS TRES PERSONAS

AREA REQUERENTE DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

CANTIDAD Y DESCRIPCION DE LOS BIENES O SERVICIOS	PLANTEAMIENTO (solicitud, justificación, fundamento legal y descripción de soportes documentales)	HOJA 4 DE 4 SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL, S.N.C. RECIBIDO ACUERDO 10 JUL 2018 17:40h DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
Solicitud respecto de la Contratación de Soporte Técnico y Actualización de Licenciamiento del Sistema de Auditoría para la Gestión y Control de Créditos y Garantías NGLOSE ONE en SHF	De conformidad con los artículos 40, 41 fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 71 y 72 fracción II de su Reglamento.	Se aprueba llevar a cabo la contratación correspondiente.

CONTRATO ABIERTO (Artículo 47 LAASSP)	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	PARTIDA PRESUPUESTAL AUTORIZADA 32701 Patentes, Derechos de Autor, Regalías y Otros TOTAL PARTIDA 136,347,280.00 ** EJERCIDO A LA FECHA 30,524.00 DISPONIBLE 136,316,756.00 * EJERCIDO EN ESTE ACTO 3,440,700.00 ** SALDO 132,876,056.00
ABASTECIMIENTO SIMULTANEO (Artículo 39 LAASSP)	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	
PRECIOS SUJETOS A AJUSTE	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	
CONDICIONES DE ENTREGA: SHF, S.N.C. Las especificadas en el anexo de Requerimientos		
* Las cantidades no incluyen IVA. ** Recursos previstos en el presupuesto 2018, autorizado por la Cámara de Diputados.		

PRESIDENTE VOCAL **SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL, S.N.C.** AREA REQUERENTE
 SUBDIRECCIÓN DE PRESUPUESTO
 SECRETARIO EJECUTIVO VOCAL **PRESUPUESTOS** Ing. Gregorio Linares Urenda
 Dirección de Tecnologías de la Información

SE CUENTA CON SUFICIENCIA PRESUPUESTAL
 EN LA(S) PARTIDA(S): 32701

Ciudad de México, 3 de julio de 2018

Oficio No. 2018 07 002 DTI.

**SOLICITUD DE CONTRATACIÓN POR PATENTES, DERECHOS DE AUTOR U
OTROS DERECHOS EXCLUSIVOS (ARTÍCULO 41 FRACCIÓN I)**

LIC. JESÚS ARMANDO FÉLIX RUBIO
Director General Adjunto de Administración,
Operación y Tecnologías.
Presente.

La Dirección de Tecnologías de la Información, ha resuelto con esta fecha, adjudicar la presente contratación al proveedor que a continuación se indica; determinando conveniente realizar un procedimiento de excepción a la licitación pública para la Contratación de Soporte Técnico y Actualización de Licenciamiento del Sistema de Auditoría para la Gestión y Control de Créditos y Garantías NCLOSE ONE en SHF, por lo que le solicito su apoyo para llevar a cabo su formalización de acuerdo con lo siguiente:

En términos de lo dispuesto por la fracción I del artículo 71 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, me permito hacer de su conocimiento que la descripción de los servicios a contratar se detalla en el Anexo "A", adjunto a esta solicitud.

Para tales efectos, el plazo para la contratación, será de 12 meses a partir de la firma de contratación.

Las condiciones para la entrega de los servicios, serán las siguientes:

- A. Contratación de Soporte Técnico y Actualización de Licenciamiento del Sistema de Auditoría para la Gestión y Control de Créditos y Garantías NCLOSE ONE en SHF.
- Acceso en todo momento a los medios de instalación y documentación correspondientes de las versiones vigentes de los productos licenciados en SHF.
 - Garantía del buen funcionamiento de la herramienta por anomalías de origen del software, donde se brinde el soporte técnico correctivo para dichas anomalías.
 - El soporte a la aplicación deberá ser en un horario de 9 a 19 horas de lunes a viernes.
 - El soporte deberá ser brindado por medio de correo electrónico y vía telefónica.
 - Apoyo técnico y especializado sobre funcionalidad del software.
- B. La vigencia de la presente renovación será por doce meses a partir de su contratación.

Investigación de mercado.

En términos de lo dispuesto por la fracción II del artículo 72 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, se acredita que en el mercado sólo existe un posible oferente para la Contratación de Soporte Técnico y Actualización de Licenciamiento del Sistema de Auditoría para la Gestión y Control de Créditos y Garantías NCLOSE ONE en SHF, con base en lo establecido en el documento que se adjunta, en el cual se hace constar que:

- MAPPASYSTEMS, S. A. de C.V. es propietaria de la marca y derechos de explotación del programa NCLOSE ONE
- MAPPASYSTEMS, S. A. de C.V. es la única empresa que en México está autorizada para proporcionar los servicios que requieren ser contratados.

Procedimiento de contratación solicitado:

Adjudicación directa, con fundamento en lo dispuesto por el artículo 41, fracción I de la ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Motivación del supuesto de excepción.

La motivación para la contratación se basa en la necesidad de mantener en operación el Sistema de Auditoría para la Gestión y Control de Créditos y Garantías (NCLOSE ONE) durante el 2018 y 2019, por lo que se hace necesario contar con el mantenimiento recurrente de la licencia aplicativa del software NCLOSE ONE en SHF, el cual requiere continuidad en su operación y contar con los servicios que le permitan a SHF ser atendido por personal capacitado y con amplia experiencia para resolver ágilmente las posibles fallas en los productos, así como tener la posibilidad de acceder a las últimas versiones de las herramientas y las actualizaciones de corrección de errores.

Con el servicio de soporte técnico y actualización del licenciamiento, se mitigará el riesgo de interrupción del funcionamiento de la infraestructura informática que da soporte a las operaciones de SHF para el período 2018 - 2019.

En atención a todos los motivos anteriores, y considerando que se trata de un proveedor que posee la titularidad o el licenciamiento exclusivo de patentes, derechos de autor u otros derechos exclusivos, y que solo existe un posible proveedor para brindar los servicios requeridos, se determina necesario adjudicar los servicios de Soporte Técnico y Actualización de Licenciamiento del Sistema de Auditoría para la Gestión y Control de Créditos y Garantías NCLOSE ONE en SHF, directamente con el proveedor propuesto para esta contratación.

Fundamentación legal del supuesto de excepción.

De conformidad con los artículos 40, 41 fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 71 y 72 fracción II de su Reglamento, someto a su consideración, a efecto de que se sigan los trámites y procedimientos a que haya lugar, para la realización de un procedimiento de Adjudicación Directa, como excepción de una licitación pública, toda vez que derivado de la investigación de mercado realizada por esta Dirección, he determinado lo siguiente:

- A) MAPPASYSTEMS, S. A. de C.V. es propietaria de la marca y derechos de explotación del software NCLOSE ONE y es la única empresa que en México está autorizada para proporcionar los servicios que requieren ser contratados.
- B) Debido a ello, el proveedor es el único autorizado para distribuir, comercializar y dar soporte técnico sobre los productos de software NCLOSE ONE, con lo que se comprueba que solo existe un posible proveedor para brindar los servicios requeridos.
- C) No existe otra persona física o moral con la capacidad técnica o legal para la prestación del servicio requerido por SHF, distinto a dicha empresa.
- D) Resultando así, ser la adjudicación directa el procedimiento idóneo para obtener los servicios que se requieren, ya que con total eficacia y dentro del marco legal referido, efectivamente se adjudicaría al único proveedor que cuenta con la capacidad y experiencia para ofrecer las mejores condiciones de operación.

Asimismo, se adjunta a la presente solicitud, copia de la documentación que acredita fehacientemente la titularidad de la patente o los derechos que dan lugar a la contratación solicitada.

Monto de la contratación:

El monto de la contratación es de: \$3,440,700.00 (Tres millones cuatrocientos cuarenta mil setecientos pesos 00/100 M.N.) más el correspondiente Impuesto al Valor Agregado.

\$ 3,440,700.00 M.N.

PARTIDA 32701

(Patentes, Derechos de Autor, Regalías y Otros)

SOCIEDAD HIPOTECARIA
FEDERAL, S.N.C.

SUBDIRECCIÓN DE PRESUPUESTO

★ 05 JUL 2018 ★

SE CUENTA CON SUFICIENCIA PRESUPUESTAL

ERG
EN LA(S) PARTIDA(S): 32701

Vo.Bo. Suficiencia Presupuestal.

Forma de pago propuesta:

El pago se realizará en una sola exhibición, en moneda nacional y en un plazo no mayor de 20 días naturales, contados a partir de la fecha en que se hayan recibido los servicios y presentado la factura respectiva, debidamente requisitada.

PENAS CONVENCIONALES: El importe de la pena convencional será, por cada día natural de retraso, de 1 al millar, sobre el monto de los bienes o servicios no entregados o prestados oportunamente, durante los primeros cinco días naturales de atraso; de 1.5 al millar sobre el monto total de los bienes o servicios no entregados o prestados oportunamente, por los cinco días naturales siguientes y de 2 al millar sobre el monto total de los bienes no entregados o prestados oportunamente, por los días naturales subsecuentes, en el entendido de que dicha penalización no excederá al importe de la garantía de cumplimiento de contrato.

Persona (s) propuesta (s) para la adjudicación:

La contratación que se solicita se realizará con **MAPPASYSTEMS, S. A. de C.V.**

Datos generales que se requieren:

- | | |
|-------------------------------------|--|
| 1) Nombre o denominación social: | MAPPASYSTEMS, S. A. de C.V. |
| 2) Domicilio fiscal: | Boulevard Navarrete # 439
Colonia Santa Fe.
Hermosillo, Sonora, México. C.P. 83249 |
| 3) Teléfono: | (662) 262 11 00 |
| 4) Correo electrónico del contacto: | Gustavo Villarreal <gustavo.villarreal@mappas.com> |

Acreditamiento de los criterios en que se funda la excepción.

El dictamen de excepción a la licitación pública se fundamenta en los criterios de economía, eficacia, eficiencia, imparcialidad y honradez y transparencia que establece el artículo 40 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público conforme a lo siguiente:

Economía

En virtud de que no existe otra empresa que pueda ofrecer el servicio de Soporte Técnico y Actualización de Licenciamiento del Sistema de Auditoría para la Gestión y Control de Créditos y Garantías NCLOSE ONE en SHF, no resulta procedente realizar una licitación pública, ya que generaría costos administrativos adicionales injustificados.

Por otra parte, hacer un cambio para reemplazar la herramienta actual, presupone para SHF la necesidad de atender de manera adicional, el esfuerzo propio de migrarla hacia una nueva, crear



nuevas conexiones e interfaces; adecuar los procesos y la parametrización relativa a las conexiones; procesos que requerirían una considerable cantidad de tiempo.

Por lo tanto, no es opción considerar la adquisición de una plataforma alternativa al producto NCLOSE ONE, debido principalmente al grado de integración de ésta y a las propias adecuaciones que el negocio requiere para migrarla hacia una nueva, lo que supondría un fuerte impacto para la Institución, debido a los costos, tiempo y esfuerzo que serían necesarios para instrumentar un cambio.

Eficacia

En este sentido, la realización de la contratación de mérito mediante el procedimiento de adjudicación directa permite optimizar los tiempos de contratación y asegura que las licencias renovadas sean originales y que se garantice la prestación de los servicios por la empresa autorizada por el fabricante del software, el cual cuenta con la capacidad y experiencia requeridas por SHF.

Eficiencia

La Contratación de Soporte Técnico y Actualización de Licenciamiento del Sistema de Auditoria para la Gestión y Control de Créditos y Garantías NCLOSE ONE en SHF 2018, se realizará con estricto apego a lo establecido en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; por lo que con el cumplimiento de lo establecido en la Ley anteriormente citada y a la información contenida en este dictamen, se puede afirmar que con esta contratación, SHF estará en posibilidad de soportar las funciones y operaciones de negocio, basadas en el software NCLOSE ONE de forma satisfactoria, lo que se traduce en el desarrollo eficiente en funciones sustantivas del personal.

Imparcialidad y Honradez

La selección del procedimiento de contratación se realizó con estricto apego a las disposiciones establecidas en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento y en la Ley General de Responsabilidades Administrativas. Asimismo, después de haber realizado un análisis minucioso de las condiciones existentes en el mercado, se determinó que el procedimiento de contratación que se solicita es la única opción disponible para la Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C., por lo que he dado un cabal cumplimiento a los criterios de imparcialidad y honradez en la selección del procedimiento.

En particular, para acreditar los criterios de imparcialidad y honradez, manifiesto que he verificado que el proveedor que se pretende contratar no se ubica en ninguno de los supuestos a que se refieren los artículos 50 y 60 antepenúltimo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Transparencia

El criterio de transparencia se acredita fehacientemente, mediante la investigación de mercado y el flujo de información que en todo momento fue accesible, clara, oportuna, completa y verificable, misma que se encuentra disponible en los archivos correspondientes a la Dirección de Tecnologías de



la Información, mediante la cual se muestra que la información, documentación y demás soporte documental relativo a la contratación que nos ocupa, se presentó en los mismos términos y condiciones a todos los participantes, dando cumplimiento a todos y cada uno de los principios del artículo 134 Constitucional a fin de asegurar las mejores condiciones de contratación para SHF.

Asimismo, se ratifica que lo que se busca motivar con la presente solicitud de excepción a la Licitación Pública, es que se tenga la posibilidad de contratar el servicio en comento mediante la adjudicación directa, con las mejores condiciones económicas y de eficiencia para SHF, ya que prevalece el interés público, en tanto que la adjudicación propuesta se efectúa sin perjuicio ni prevención alguna, con la más absoluta transparencia en el presente caso.

Cabe señalar que, con base en la investigación de mercado realizada por la Subdirección de Ingeniería de Sistemas, he determinado que el precio señalado para la presente contratación, se encuentra dentro de los rangos razonables de mercado y resulta conveniente para la Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C. en función de los beneficios que se obtendrán como resultado de llevar a cabo la contratación de mérito.

No adeudo de contribuciones fiscales.

De conformidad con las disposiciones en materia fiscal, adjunto a la presente solicitud, la opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales con el que se comprueba que se realizó la solicitud de opinión prevista en la regla 2.1.31 de la Resolución Miscelánea Fiscal aplicable para el 2018 (o aquella que en el futuro la sustituya), y con el que se acredita que el proveedor propuesto no tiene adeudos fiscales firmes a su cargo.

De igual manera, con la finalidad de dar cumplimiento al Acuerdo ACDO.SA1.HCT.101214/281.P.DIR y su Anexo Único, dictado por el H. Consejo Técnico, relativo a las Reglas para la obtención de la Opinión de Cumplimiento de Obligaciones Fiscales en Materia de Seguridad Social; publicados el 23 de diciembre de 2014 y 27 de febrero de 2015, se adjunta la Opinión de Cumplimiento de Obligaciones Fiscales en Materia de Seguridad Social, en sentido positivo y vigente.

Asimismo, se adjunta la Constancia de Situación Fiscal en Materia de Aportaciones Patronales y Entero de Descuentos, de conformidad con el Acuerdo del H. Consejo de Administración del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores por el que se emiten las Reglas para la obtención de la constancia de situación fiscal en materia de aportaciones patronales y entero de descuentos.

En términos de los Lineamientos en materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios y de Obras públicas y servicios relacionados con las mismas, se precisa la siguiente información:

- I. ~~El domicilio en que habrá de entregarse el servicio y el horario correspondiente para ello;~~ será en Av. Ejército Nacional No. 180 7o. Piso, Col. Anzures, C.P. 11590, en la Ciudad de México en un horario de 9:00 a 18:00 horas.
- II. Condiciones específicas de entrega del servicio;

Las solicitudes de soporte y/o mantenimiento deberán efectuarse y atenderse conforme a lo establecido en el punto "Niveles de Servicio"

- III. El servidor público facultado para recibir los servicios, quien será el responsable de su aceptación a satisfacción, su devolución o rechazo y de determinar los incumplimientos en el caso de los servicios, así como de hacer cumplir los plazos que se establezcan para tales efectos de acuerdo con estos Lineamientos; será el Subdirector de Ingeniería de Sistemas.
- IV. El tipo de pruebas o verificación física a que se someterán los servicios de acuerdo con lo establecido en el artículo 29 fracción X de la Ley de Adquisiciones, para ser recibidos a satisfacción, así como el responsable de llevarlas a cabo y el tiempo requerido para su realización, el cual no podrá exceder de diez días naturales contados a partir de la entrega de los bienes muebles o la prestación del servicio en el domicilio a que se refiere la fracción I de este lineamiento. Posteriormente a los servicios de mantenimiento o actualización, personal de la Subdirección de Ingeniería de Sistemas revisará el correcto funcionamiento de los servicios, en un periodo que no podrá exceder diez días naturales contados a partir de la prestación de los servicios.
- V. El procedimiento para la devolución o rechazo de los bienes muebles o para determinar los incumplimientos en la prestación de los servicios, lo cual solamente procederá por causas previstas en el contrato respectivo. En caso de incumplimiento, el servidor público facultado para recibir los servicios dará aviso al proveedor y a la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales en el caso de que se deban aplicar penas.

Incumplimiento

El incumplimiento en la prestación de los servicios, será comunicado al proveedor a más tardar en los cinco días hábiles siguientes a aquél en que éste se determine, señalando las razones que lo motivaron, las cuales deberán estar vinculadas a las condiciones establecidas en el contrato, indicando el plazo para su reposición o corrección.

Comprobantes Fiscales Digitales por Internet.

- I. Área responsable, lugar y horario para su recepción:

Se entregará a la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, ubicada en Ejército Nacional 180, Piso 8, Colonia Anzures, Delegación Miguel Hidalgo, Ciudad de México, de lunes a viernes en días hábiles bancarios, en un horario de 9:00 a 18:00 horas.

- II. Documentos que deberán acompañarse a la misma:

Se deberán emitir los Comprobantes Fiscales Digitales por Internet (CFDI o como en el futuro la legislación fiscal de México le designe a los comprobantes fiscales), que de conformidad con las disposiciones fiscales se requieran para comprobar los gastos y pagos realizados, los cuales deberán remitirse en archivos electrónicos XML y PDF (representación impresa) a las siguientes direcciones de correo electrónico: macastaneda@shf.gob.mx, molvera@shf.gob.mx y brobles@shf.gob.mx

- III. El servidor público facultado para validar que las facturas o los documentos que presente el proveedor para su pago, cumplan los requisitos fiscales correspondientes y aquéllos de

aceptación del servicio de soporte técnico y actualización de licenciamiento que amparen, quien será responsable de devolver al proveedor la factura o el documento de que se trate, dentro de los tres días hábiles siguientes al de su recepción, comunicándole los errores o deficiencias detectadas; será la Lic. Bertha Alicia Robles Quintero, Subdirectora de Recursos Materiales y Servicios Generales.

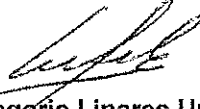
En el caso de que se comunique al proveedor la existencia de errores o deficiencias en la factura o el documento que hubiere presentado, será responsabilidad del proveedor subsanarlos y presentar nuevamente la factura o el documento que reúna los requisitos fiscales correspondientes en el menor tiempo posible.

En ningún caso procederá la devolución de facturas o de los documentos presentados por el proveedor, por errores que no afecten la validez fiscal del documento o por causas imputables a la dependencia o entidad.

Por otra parte, para dar cumplimiento de lo dispuesto en el artículo Décimo Segundo del Decreto de Austeridad y al lineamiento número 20 de los Lineamientos para la Aplicación y Seguimiento de las Medidas para el Uso Eficiente, Transparente y Eficaz de los Recursos Públicos, y las Acciones de Disciplina Presupuestaria en el Ejercicio del Gasto Público, así como para la Modernización de la Administración Pública Federal, solicito determine si la contratación de los servicios motivo de la presente solicitud será consolidada. Sin detrimento de lo anterior, esta contratación se considera consolidada entre las unidades administrativas de SHF, de acuerdo al Inciso I. de dicho lineamiento.

Con base en lo anterior, le informo que dicha contratación es indispensable para la realización de las actividades de esta Dirección a mi cargo, por lo que le solicito nuevamente su apoyo para llevar a cabo el procedimiento de contratación respectivo.

Atentamente



Ing. Gregorio Linares Urenda
Director de Tecnologías de la Información



SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL

Anexo A - Anexo Técnico

CONTRATACION DE SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y ACTUALIZACIÓN DE LICENCIAS DEL SISTEMA DE AUDITORIA PARA LA GESTION Y CONTROL DE CREDITOAS Y GARANTIAS NCLOSE ONE EN SOCIEDAD HIPATECARIA FEDRAL

1. ANTECEDENTES.

Sociedad Hipotecaria Federal, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo, mediante el otorgamiento de créditos y garantías destinadas a la construcción de viviendas en México promueve la oferta principalmente de vivienda de interés social y medio. El entorno en el cual lleva a cabo sus actividades evoluciona continuamente. Los requerimientos provenientes de la necesidad de actualizar estrategias, procesos operativos, instituciones y empresas participantes, así como la adaptación a la evolución de las variables relevantes, internas y externas, son una constante en la vida de la institución.

Actualmente los sistemas utilizados por SHF contienen información valiosa acerca del comportamiento de los créditos a la construcción otorgados por la institución, incluyendo la herramienta que permite extraer la información a través de tableros de control que presentan concentrados de datos e indicadores relevantes de la gestión y operación de líneas de crédito, proyectos y garantías. Derivado de los objetivos institucionales de SHF de participar activamente en diferentes esquemas de financiamiento a la construcción, principalmente en el reciente esquema donde SHF participa como comisionista administrando directamente los créditos puente, el volumen de operación y control ha aumentado considerablemente ocasionando un incremento sustancial en las actividades dentro de SHF.

Dentro de dichas funciones, como actividades principales se encuentran el control, recepción y revisión de información, análisis de las empresas desarrolladoras, análisis y determinación de viabilidad de proyectos habitacionales de dichas empresas, así como supervisión y monitoreo tanto de los créditos puente, como de la información financiera de las empresas desarrolladoras. Para las tareas de supervisión y monitoreo mencionadas, es necesario realizar visitas periódicas a los conjuntos habitacionales para verificar la correcta utilización de los recursos financieros en la construcción de viviendas, y validar los reportes realizados por el desarrollador, por lo que dicho mecanismo se ha reforzado con una herramienta que permite a SHF tener más certeza en la carga de avances de obra de cada una de las viviendas.

Para realizar dichas funciones, el sistema permite la geo localización de las viviendas de un proyecto, de tal manera que se pueda conocer el avance de obra más reciente, facilitando el trabajo de los involucrados en el proceso y permitiendo un mejor control de la calidad de nuestras garantías. Adicional a los análisis anteriores, hay diferentes variables de comportamiento en los proyectos que es importante monitorear, ya que podrían indicar un posible riesgo en el repago de un crédito. Por lo mismo, se requiere la generación de alertas preventivas para identificar de una manera más ágil y sencilla, los proyectos en los cuales se deba concentrar el análisis, y en su caso, poder tomar las medidas respectivas.

2. OBJETIVOS DEL PROYECTO.

Anexo A - Anexo Técnico

Contratar los servicios que le permitan a SHF ser atendido por personal capacitado y con amplia experiencia para resolver ágilmente las fallas en el sistema NCLOSE ONE, así como tener la posibilidad de acceder a las últimas versiones de las herramientas y las actualizaciones de corrección de errores.

Con el servicio de mantenimiento contratado, se mitigará el riesgo de interrupción del funcionamiento de la infraestructura informática que da soporte a la operación.

3. ALCANCE DE LOS SERVICIOS.

Contratación del mantenimiento y soporte técnico del sistema NCLOSE ONE, para el periodo de 12 meses a partir de la fecha de contratación.

4. REQUERIMIENTOS.

La contratación de la renovación del licenciamiento del sistema incluye lo siguiente:

A. Mantenimiento y soporte del licenciamiento correspondiente al Sistema de Auditoría para la Gestión y Control de Créditos y Garantías (NCLOSE ONE).

- Acceso en todo momento a los medios de instalación y documentación correspondientes de las versiones vigentes de los productos licenciados en SHF.
- Garantía del buen funcionamiento de la herramienta por anomalías de origen del software, donde se brinde el soporte técnico correctivo para dichas anomalías.
- El soporte a la aplicación deberá ser en un horario de 9 a 19 horas de lunes a viernes.
- El soporte deberá ser brindado por medio de correo electrónico y vía telefónica.
- Apoyo técnico y especializado sobre funcionalidad del software.

B. La vigencia de la presente renovación será por doce meses a partir de su contratación.

5. RESPONSABILIDADES DEL PROVEEDOR

La empresa que proporcione el servicio deberá:

- Proporcionar los servicios necesarios para cumplir con lo establecido en el punto "4. REQUERIMIENTOS", a entera satisfacción de SHF.
- Aprobar los roles definidos por SHF en el punto "6. ROLES DEFINIDOS".
- Atender los ajustes necesarios de los servicios, entregables y/o documentación, de acuerdo a las observaciones que formulen los participantes de los roles definidos por SHF.

Anexo A - Anexo Técnico

- Firmar la CARTA DE ACEPTACIÓN TÉCNICA, conjuntamente con los participantes de los roles definidos por SHF.

6. ROLES DEFINIDOS.

Los roles y responsabilidades que se han definido, son los siguientes:

6.1. El titular de la Subdirección de Ingeniería de Sistemas de SHF, como responsable de:

- Recibir y registrar el documento firmado por parte del proveedor que acredite a SHF el uso de las licencias correspondientes a las actualizaciones.
- Recibir los medios de instalación (CD, DVD o descarga electrónica) de las licencias y claves de activación o acceso a los medios correspondientes a las actualizaciones.
- Coordinar con el proveedor la realización de la instalación de las actualizaciones en los ambientes señalados por SHF.
- Validar y aprobar la instalación de las licencias en los ambientes señalados por SHF.

6.2. Personal de la Subdirección de Gobierno de TI de SHF, responsable de:

- Integrar el expediente de pago con la evidencia de los servicios y/o entregables aprobados por el Enlace de Sistemas de SHF.
- Elaborar el documento de Aprobación de Pago para la firma del Enlace de Sistemas de SHF.
- Tramitar el pago ante la Subdirección de Recursos Materiales.

6.3. Enlace Funcional Administrativo del proveedor, responsable de:

- Cumplir con la entrega en tiempo y estándares de calidad establecidos por SHF de los documentos y, en su caso, licencias y demás contenido para los servicios proporcionados por el proveedor.
- En caso de aplicar, asegurarse de coordinar la instalación de la licencia y de la generación de la documentación relativa a dicha instalación, a fin de que éstos cumplan satisfactoriamente con los requisitos de SHF en cuanto a su contenido.

7. NIVELES DE SERVICIO.

Se define como incidencia a los problemas o fallas de funcionamiento que presente un componente de software de alguna aplicación desarrollada o adecuada por el Proveedor, implantada en el *AMBIENTE DE PRODUCCIÓN* de SHF, que afecte de alguna manera su correcta operación, impactando el servicio que ésta brinda a las áreas usuarias interesadas.

Anexo A - Anexo Técnico

Cualquier otra falla o error en el desarrollo, deberá tramitarse a través de los mecanismos de **soporte** que el Proveedor ponga a disposición de SHF.

En relación a incidencias (en sistemas en/para producción), éstas se coordinarán entre SHF, el Proveedor y el Help Desk del Proveedor, en función del horario laboral de SHF en días hábiles bancarios. Las solicitudes de atención podrán registrarse en un horario de 9:00 a 19:00 Horas.

Para que una incidencia sea aceptada e inicie su periodo de atención, deberá registrarse ante el Proveedor por parte de SHF, siendo lo más claro y específico posible en la descripción del problema presentado, detallando las condiciones en que se produjo el mismo, como por ejemplo la operación realizada, los datos que estaba introduciendo al momento de la falla y los mensajes de error que le arrojó la aplicación.

La prioridad de atención de las incidencias será determinada en virtud de la severidad que tengan en la operación de SHF, según sea definida por SHF con base en la siguiente tabla:

TABLA DE SEVERIDAD

<i>Severidad 1 (Alta)</i> Errores Operativos	<i>Severidad 2 (Media)</i> Errores del Aplicativo (Cliente y/o Front End)	<i>Severidad 3 (Baja)</i> Generación Reportes Información Inválida
Riesgo de Negocio o Financiero		
La falla o deficiencia en el Software ocasiona a El Cliente un muy serio problema de negocio, financiero o regulatorio.	La falla o deficiencia en el Software ocasiona a El Cliente un mínimo problema de negocio, financiero o regulatorio.	La falla o deficiencia en el Software no ocasiona a El Cliente ningún problema de negocio, financiero o regulatorio.
Operación		
La falla o deficiencia en el Software ocasiona que El Cliente no pueda desarrollar una parte importante de su trabajo o no puede desarrollar un proceso crítico.	La falla o deficiencia en el Software ocasiona que El Cliente no pueda desarrollar una pequeña parte de su trabajo. Pero El Cliente tiene la capacidad de realizar la mayor parte de las tareas.	La falla o deficiencia en el Software ocasiona que El Cliente no pueda desarrollar una mínima parte de su trabajo, no afectando la operación diaria del área.
Debido a una falla o deficiencia los procesos desarrollados por el Software no pueden ser ejecutados de ninguna otra manera en el tiempo que El Cliente lo necesita.	Debido a una falla o deficiencia los procesos desarrollados por el Software pueden ser ejecutados de alguna otra manera en el tiempo que El Cliente lo necesita, pero no	Debido a una falla o deficiencia. Los procesos desarrollados por el Software pueden ser ejecutados de otra manera en el tiempo que El Cliente

Anexo A - Anexo Técnico

<i>Severidad 1 (Alta)</i> Errores Operativos	<i>Severidad 2 (Medía)</i> Errores del Aplicativo (Cliente y/o Front End)	<i>Severidad 3 (Baja)</i> Generación Reportes Información Inválida
	es eficiente.	lo necesita.
Número de clientes afectados		
La falla o deficiencia en el Software ocasiona que El Cliente tenga problemas con un número considerable de usuarios o clientes.	La falla o deficiencia en el Software ocasiona que El Cliente tenga problemas con un número pequeño de usuarios o clientes.	La falla o deficiencia en el Software no ocasiona o impide a El Cliente realizar sus operaciones.
Tiempo máximo en que el Proveedor deberá atender la incidencia		
2 horas	1 día	7 días
Tiempo de Resolución por parte del Proveedor		
6 horas	4 días	30 días

Las incidencias que pudieran presentarse deberán ser atendidas de manera paralela, por lo que el proveedor deberá asignar los recursos necesarios para cumplir los niveles de servicio de cada incidencia.

En caso de que las incidencias de prioridad 2 y 3 no puedan ser atendidas de esta forma, el proveedor deberá justificar a SHF las razones de esta restricción, quedando en SHF la opción de aceptar o rechazar la atención de las incidencias en línea y determinar (en su caso), que incidencias se seguirán atendiendo y que incidencias se colocarán es espera.

Las incidencias de Prioridad uno (1) deben ser atendidas en los tiempos estipulados.

Los niveles de servicio para incidencias aplican a los módulos o aplicaciones que conforman el sistema de auditoría para la gestión y control de créditos y garantías (NCLOSE ONE).

Los tiempos máximos de resolución de incidencias abarcan hasta las pruebas unitarias que los desarrolladores del Proveedor deben realizar para certificar que la solución entregada resuelve la incidencia.

8. PERFIL DEL PROVEEDOR.

La empresa que proporcione el servicio deberá contar con los requisitos legales para dar mantenimiento y proporcionar soporte técnico al sistema NCLOSE ONE en territorio mexicano; además deberá contar con presencia nacional.

Adicionalmente, deberá tener experiencia en el sector gobierno, así como en el sector financiero y/o de seguros y con amplios conocimientos y dominio del sistema NCLOSE ONE.

La empresa deberá entregar la siguiente información de carácter general: Documentos que demuestren la titularidad o el licenciamiento exclusivo de patentes, derechos de autor u otros derechos exclusivos.

9. GARANTÍAS.

De conformidad con el Artículo 48 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el proveedor deberá garantizar los servicios mediante fianza expedida por una institución financiera autorizada, por el 10% del importe máximo del contrato antes del Impuesto al Valor Agregado.

10. PENAS CONVENCIONALES

El importe de la pena convencional, por regla general será, por cada día natural de retraso, de 1 al millar sobre el monto de los servicios solicitados no entregados oportunamente, durante los primeros cinco días naturales de retraso; de 1.5 al millar sobre el monto de los servicios solicitados no entregados oportunamente, por los cinco días naturales siguientes y de 2 al millar sobre el monto de los servicios solicitados no entregados oportunamente por los días naturales subsecuentes, en el entendido de que dicha penalización no excederá el importe de la garantía de cumplimiento del contrato.

Lic. Jesús Armando Félix Rubio
Director General Adjunto de Administración, Operación y Tecnologías

PRESENTE

Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C.

Me refiero a su oficio número DGAAOT-064-18, turnado a esta Unidad para su atención, por el que solicita el dictamen correspondiente para la "Contratación de Soporte Técnico y Actualización de Licenciamiento del Sistema de Auditoría para la Gestión y Control de Créditos y Garantías NCLOSE ONE en SHF 2018".

Sobre el particular y con fundamento en el artículo 37 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 29 de diciembre de 1976, y reformada el 18 de julio de 2016; los artículos 14, 15, 34 y 65 del Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública y; el Artículo 9 del Acuerdo que tiene por objeto emitir las políticas y disposiciones para la Estrategia Digital Nacional, en materia de tecnologías de la información y comunicaciones, y en la de seguridad de la información, así como establecer el Manual Administrativo de Aplicación General en dichas materias, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 8 de mayo del año 2014 y su Acuerdo modificatorio publicado en el mismo medio de difusión oficial el 4 de febrero de 2016, se expone lo siguiente:

Del análisis a la información presentada en el oficio referido se desprende que:

1. El Órgano Interno de Control en esa institución, con independencia de lo dispuesto por el artículo 32 del acuerdo antes citado, mediante oficio número OIC-SHF-093/2018, dio cumplimiento a lo señalado en el último párrafo del numeral 32 de los Lineamientos para la aplicación y seguimiento de las medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos, y las acciones de disciplina presupuestaria en el ejercicio del gasto público, así como para la modernización de la Administración Pública Federal
2. La institución manifiesta que requiere la "Contratación de Soporte Técnico y Actualización de Licenciamiento del Sistema de Auditoría para la Gestión y Control de Créditos y Garantías NCLOSE ONE en SHF 2018", el cual contempla lo siguiente:
 - Una licencia del sistema de auditoría para la gestión y control de créditos y garantías NCLOSE ONE.
 - Mantenimiento y soporte técnico del licenciamiento NCLOSE ONE.

La descripción de los requerimientos que conforman la contratación solicitada puede encontrarse en el Anexo Técnico que proporcionó la institución.

3. El servicio requerido contempla una vigencia del 15 de junio de 2018 al 14 de junio de 2019, y de acuerdo a su estudio de factibilidad, cuentan con una suficiencia presupuestaria de \$3,440,700.00 M.N.

Considerando lo antes expuesto, se dictamina como favorable desde el punto de vista técnico la contratación que requiere la institución por el monto antes indicado, aclarando que el presente dictamen surtirá efectos hasta el momento en que se notifique, pues esta Unidad no otorga dictámenes retroactivos. El presente dictamen técnico se emite en el entendido que el proyecto solicitado comprende solo el servicio antes citado y no una adquisición en carácter alguno. Se informa que el fin último o destino para el cual sea utilizado el presente proyecto es responsabilidad de la institución.

Es importante mencionar que la veracidad de la información que sustenta su solicitud es responsabilidad de la institución, así como también lo es asegurarse de que la contratación del servicio se realice buscando las mejores condiciones para el Estado, utilizando criterios de eficiencia, eficacia y economía, entre otros, así como el estricto apego a la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento y demás normatividad aplicable.

De igual forma, se le comunica que con base en la fracción I del Artículo 30 del Acuerdo que tiene por objeto emitir las políticas y disposiciones para la Estrategia Digital Nacional, en materia de tecnologías de la información y comunicaciones, y en la de seguridad de la información, así como establecer el Manual Administrativo de Aplicación General en dichas materias, las autorizaciones que emite esta unidad son sólo para proyectos con presupuesto del ejercicio fiscal del año en

curso. Lo anterior, de conformidad con el principio de anualidad presupuestaria establecido en el artículo 39 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y en el Presupuesto de Egresos de la Federación aprobado por la Cámara de Diputados con aplicación durante el periodo de un año a partir del primero de enero; o en su caso, para contratación de servicios con presupuesto plurianual autorizado con fundamento en el artículo 50 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.

Sin más por el momento, le reitero las seguridades de mi atenta y distinguida consideración.

ATENAMENTE

Marcos Rivera Verde|Contratación de Soporte Técnico y Actualización de Licenciamiento del Sistema de Auditoria para la Gestión y Control de Créditos y Garantías NCLOSE ONE en SHF 2018|28-06-2018 23:37:39

QZRWYn+BmYgnz+JXokE/vUDXPcvi1pA2naNrL9R/VEdBrv95Fpvt4y5t4eV90IMQJWXI/32ibQIXc9mJBpgDBUJH5e6t+93XNyWGRyjvRMBRff6cJ706cMleD92za4DW5+uM2p+jYZo5IBj28i0Viltk7c5N7jlcOFLH31mAVIKBINdSVTd5QcGfxZnxSpvJ11ULYFM4GQGvykbXYVmOsOKilLJE4yhycAZeJQibgm4DOG4M2e0AS8sDMQHYYHH72GXup0tng6rawc1oE2PSe7JxYp05WUkR4zKgTs+eJeHqQJDHT1JZxWkQuhbgd+w3rYlk1b9jmhFSiydUt05J38A4w==

DIRECTOR DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE GOBIERNO DIGITAL

Patricia Torres Villarruel|Contratación de Soporte Técnico y Actualización de Licenciamiento del Sistema de Auditoria para la Gestión y Control de Créditos y Garantías NCLOSE ONE en SHF 2018|28-06-2018 23:41:08

d5BLwwYZ9O8NjmkJHA89h44yk1lkvlemuQ9bdj+y0+iFVBglrjPXgKTvv8yNGOOgLEAwvMqHioxwEa51jw6p3sLBH3ASmYsGsUZdJzrc0Hvyxfi2vckVLQaAltz+G4RDBqCo8TRcXwm+nps8/1tzwSjqJKt2ixXm4ZFMm2WAz7fGOMfSHySh6w3cqFG4Wx0+sBLEU2Cq8/IRtTDZAxJGk5ccB9apl.1cuVB5C93lohbkLyQovzwch/uvbV+w/P9pAFq5LxkAg/wsXSxW/88EXmqE6ZCXJu70+NjwsbBx5R12FdxBkvJ4SR8L6NcoQHAdqY+Lh5AewrDkq1xrZNCNwsw==

JEFA DE DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

El presente acto administrativo ha sido firmado mediante el uso de la firma electrónica avanzada del funcionario competente, amparada por un certificado vigente a la fecha de su elaboración; y, es válido de conformidad con lo dispuesto en los artículos 7° y 10° de la Ley de Firma Electrónica Avanzada, y el artículo 12 de su Reglamento.

Por un uso responsable del papel, las copias de conocimiento se enlazarán de forma electrónica, de conformidad con lo establecido en la fracción V y VI del artículo 11 del "Decreto que establece las medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos, y las acciones de disciplina presupuestaria en el ejercicio del gasto público, así como para la modernización de la Administración Pública Federal".

La versión electrónica del presente documento, su integridad y autenticidad se podrá comprobar a través de la siguiente liga: <https://politicatlc.cidge.gob.mx/ptic/consultaoficio>; para lo cual, será necesario capturar el número de folio de validación: 120359-deugd-213 y código de acceso: T0VSTTcyMDEyNURQNQ==. De igual manera, podrá verificar el documento electrónico por medio del código QR para lo cual, se recomienda descargar una aplicación de lectura de este tipo de códigos a su dispositivo móvil.

C.c.e. Mtra. Tania Paola Cruz Romero.- Titular de la Unidad de Gobierno Digital.- Presente.

Número de referencia: OIC-SHF-093/2018

Lic. Jesús Armando Félix Rubio
Director General Adjunto de Administración, Operación y Tecnologías

PRESENTE

CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y ACTUALIZACIÓN DE LICENCIAMIENTO DEL SISTEMA DE AUDITORIA PARA LA GESTIÓN Y CONTROL DE CRÉDITOS Y GARANTÍAS (NCLOSE ONE) EN SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL 2018.

En atención a su oficio número DGAAOT-060-18 de fecha 22 de mayo de 2018, mediante el cual pone a consideración de este Órgano Interno de Control (OIC), la contratación de "SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y ACTUALIZACIÓN DE LICENCIAMIENTO DEL SISTEMA DE AUDITORIA PARA LA GESTIÓN Y CONTROL DE CRÉDITOS Y GARANTÍAS (NCLOSE ONE)", en observancia al numeral 32, último párrafo de los Lineamientos para la aplicación y seguimiento de las medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos, y las acciones de disciplina presupuestaria en el ejercicio del gasto público, así como para la modernización de la Administración Pública Federal, hago de su conocimiento que en opinión de este OIC, el estudio en cita, cumple satisfactoriamente con las directrices normativas de manera cuantitativa para tal efecto. Es importante que al momento de presentar el asunto para dictaminación al Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Entidad, deberá acreditarse que éste es el único proveedor que tiene la capacidad para brindar el servicio requerido en términos del dispositivo de la Ley invocado. Este Órgano Interno de Control no se pronuncia por el procedimiento elegido para contratar dichos servicios y se reserva el derecho de revisar posteriormente el proceso de contratación, así como el debido cumplimiento al Protocolo de Actuación en Materia de Contrataciones Públicas. Se recomienda que en lo subsecuente se integre la investigación de mercado como lo prevé el artículo 28 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, es decir utilizando la información obtenida de CompraNet, organismos especializados, de cámaras, asociaciones o agrupaciones industriales, comerciales o de servicios, o bien fabricantes, proveedores, distribuidores o comercializadores del ramo correspondiente y páginas de Internet, por vía telefónica o por algún otro medio siempre y cuando se lleve registro de los medios y de la información que permita su verificación. Lo anterior, a efecto de garantizar las mejores condiciones para SHF. Sin otro particular, hago propia la ocasión para enviarle un cordial saludo.

ATENTAMENTE

Alfonso Sanfilippo Reyes | Contratación de Soporte Técnico y Actualización de Licenciamiento del Sistema de Auditoria para la Gestión y Control de Créditos y Garantías NCLOSE ONE en SHF 2018 | 01-06-2018 12:42:27

XiaM6GB+tiUjFMQnM4AttZCdFB88W4TtFzozZ81icGduyGc3z1ejFzynwcmQTXL8ackja6leogAF2PymVDkR82YoG/QjuZif1UWInixZ2gzNphOZYQquw22e5wJkA/GE41zpgwX40h9iq/+2YsYOTbXxLU2Yv4YOfI3Ofm8uA37JlgpSNxg323X72+P4TJgu2Tk1zWvePCB7I+cu5nvP81lb4S9ka9cCG9obelCaNpoTXRwqhrnGVnZID3lrxoP3oyJHKUBJ8ITrKRfn7khX8nh66xcrFTeRWlqZqLbuzE3D8kz5JQ80aiUr6xi3lqrZux+t3xvOAtUZX0ong6LwCA==

Alfonso Sanfilippo Reyes

FIRMA EL TITULAR OIC
SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA
Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C.



El presente acto administrativo ha sido firmado mediante el uso de la firma electrónica avanzada del funcionario competente, amparada por un certificado vigente a la fecha de su elaboración; y, es válido de conformidad con lo dispuesto en los artículos 7 º y 10 º de la Ley de Firma Electrónica Avanzada, y el artículo 12 de su Reglamento.

Por un uso responsable del papel, las copias de conocimiento se enviarán de forma electrónica, de conformidad con lo establecido en la fracción V y VI del artículo 11 del "Decreto que establece las medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos, y las acciones de disciplina presupuestaria en el ejercicio del gasto público, así como para la modernización de la Administración Pública Federal".

La versión electrónica del presente documento, su integridad y autoría se podrá comprobar a través de la siguiente liga: <https://politific.cidgob.mx/ptic/consultaoficio>; para lo cual, será necesario capturar el número de folio de validación: 87982-toic-213 y código de acceso: T0VSTTcyMDEyNURQNQ==. De igual manera, podrá verificar el documento electrónico por medio del código QR para lo cual, se recomienda descargar una aplicación de lectura de este tipo de códigos a su dispositivo móvil.